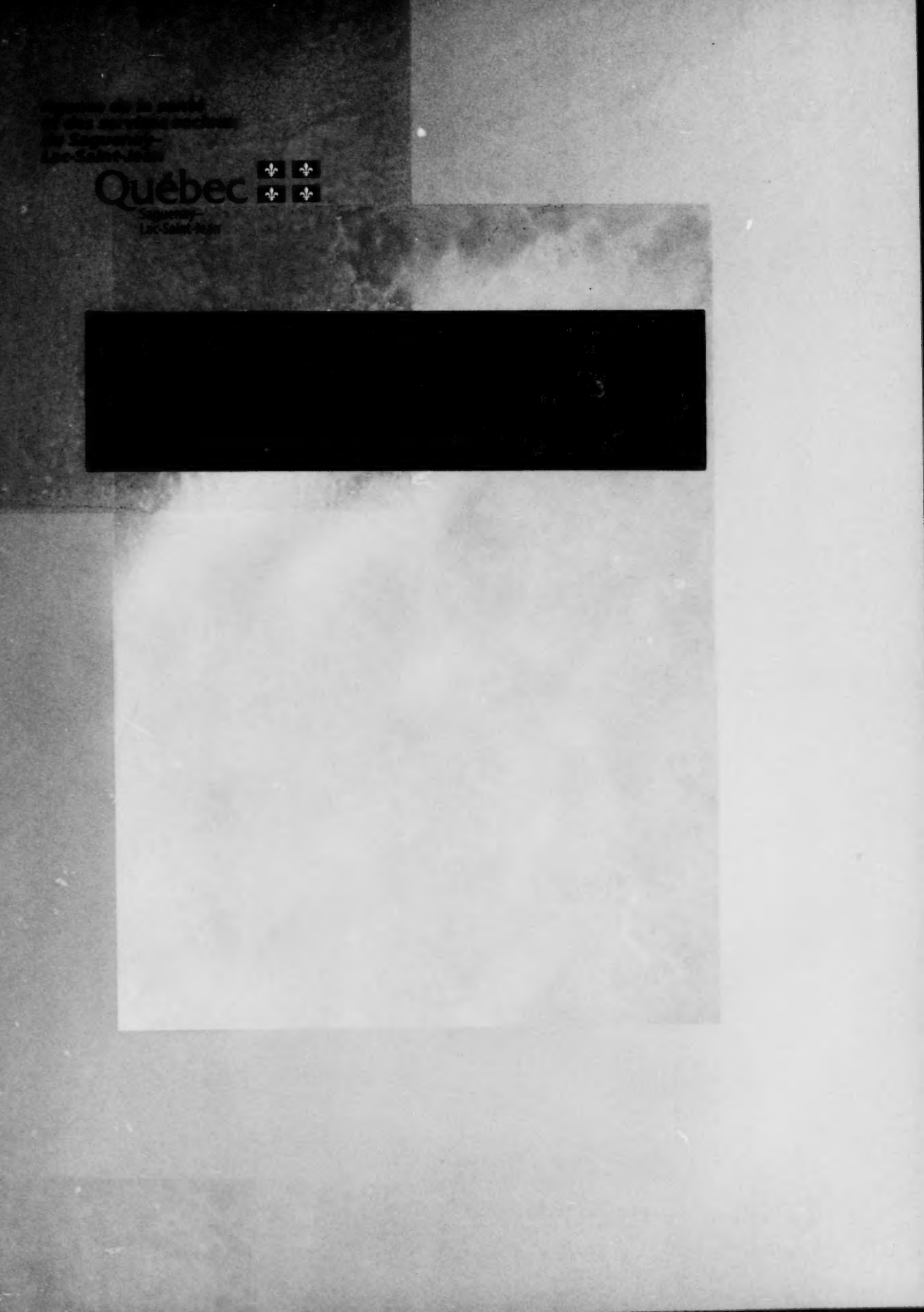
Québec

2008-04055/

Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–
Lac-Saint-Jean
Québec

# *Rapport annuel 2005-2006*

## *sur l'application de la procédure d'examen des plaintes*

*Adopté par le conseil d'administration*

*Le 28 septembre 2006*

*Conception, rédaction et réalisation du rapport :*

*Johanne Bilodeau*
*Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services*

*Avec la collaboration de :*

*Stéphanie Lavoie*
*Secrétaire*

Dépôt légal – 4e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Toute reproduction totale ou partielle du présent document est permise à condition d'en mentionner la source.

# TABLE DES MATIÈRES


LISTE DES TABLEAUX ..... 4

INTRODUCTION ..... 5

FAITS SAILLANTS ..... 6

PARTIE I ..... 7

1. MANDAT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ..... 8
2. PRÉSENTATION ..... 8
3. DEMANDES D'INFORMATION / RÉFÉRENCE ..... 8
4. DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT ..... 9
5. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES TRAITÉS PAR L'AGENCE ..... 10
6. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES ... 10
7. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT ET LES MESURES CORRECTIVES ASSOCIÉES ..... 12
8. DEMANDES D'INTERVENTION EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES ..... 13

PARTIE II ..... 14

9. BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006 EN ÉTABLISSEMENT ..... 15
10. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES ..... 17
11. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT ..... 20
12. OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION ..... 22
13. ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES ..... 25

CONCLUSION ..... 26

# LISTE DES TABLEAUX


TABLEAU 1 Bilan des dossiers de plaintes 2005-2006 ..... 10

TABLEAU 2 Auteur de la plainte et nature de l'intérêt ..... 10

TABLEAU 3 Mode de dépôt des plaintes ..... 11

TABLEAU 4 Délai de traitement selon la procédure générale ..... 11

TABLEAU 5 Objets des plaintes selon leur niveau de traitement ..... 12

TABLEAU 6 Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées ..... 12

TABLEAU 7 Demandes d'intervention reçues et conclues en résidences privées pour personnes âgées ..... 13

TABLEAU 8 Bilan global des dossiers de plaintes des commissaires locaux des établissements 2005-2006 en comparatif avec 2004-2005 ..... 15

TABLEAU 9 Bilan global des dossiers de plaintes des médecins examinateurs des établissements 2005-2006 en comparatif avec 2004-2005 ..... 16

TABLEAU 10 Auteur de la plainte - commissaire locaux en 2005-2006 ..... 17

TABLEAU 11 Auteur de la plainte - médecins examinateurs en 2005-2006 ..... 17

TABLEAU 12 Mode de dépôt des « plaintes conclues par les commissaires locaux en 2005-2006 ..... 18

TABLEAU 13 Mode de dépôt des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2005-2006 ..... 18

TABLEAU 14 Délai de traitement des « plaintes conclues » par les commissaires locaux en 2005-2006 ..... 19

TABLEAU 15 Délai de traitement des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2005-2006 ..... 19

TABLEAU 16 Les objets de plaintes du commissaire locaux selon leur niveau de traitement en 2005-2006 ..... 20

TABLEAU 17 Les objets de plaintes du médecin examinateur selon leur niveau de traitement en 2005-2006 ..... 21

TABLEAU 18 Commissaires locaux - objets des plaintes par mission 2005-2006 ..... 22

TABLEAU 19 Médecins examinateurs - objets des plaintes par mission 2005-2006 ..... 22

TABLEAU 20 Évolution des objets de plaintes depuis 2004 ..... 25

# INTRODUCTION

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay – Lac-Saint-Jean. À ce titre, il assure la réponse aux demandes d'information de la population et veille au respect de ses droits, en plus d'assurer l'application des dispositions légales du régime d'examen des plaintes. Ce mandat comporte 2 grands volets, soit le service d'information, d'assistance et d'accompagnement à la population et le service de traitement des plaintes.

Le volet d'information, d'assistance et d'accompagnement à la population vise notamment à faire connaître les droits des usagers, les mécanismes de recours, les services offerts par le réseau et à accompagner les personnes dans leurs démarches.

Le service de traitement des plaintes reçoit et analyse celles formulées à l'endroit des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, des services préhospitaliers d'urgence, des ressources agréées, ainsi que les plaintes adressées à l'Agence elle-même au regard de l'exercice d'une de ses fonctions ou activités qui affecterait l'usager. Enfin, dans le cas où l'usager serait insatisfait du délai de traitement ou des conclusions de l'Agence, il peut s'adresser au bureau du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux pour un traitement en deuxième instance.

D'autre part, le plan d'organisation de l'Agence prévoit que le commissaire régional exerce différentes activités connexes reliées à la satisfaction des usagers et à la qualité des services. C'est le cas notamment du traitement des demandes d'intervention en résidence privée.

Le présent rapport s'inscrit dans la responsabilité légale de l'Agence. Il vise notamment à transmettre au ministre un bilan de l'état de l'application de la procédure d'examen des plaintes par l'Agence de la santé et des services sociaux par les établissements de la région.

La première section du rapport fait le bilan des activités reliées au traitement des plaintes et à la qualité des services effectuées par l'Agence.

La deuxième section présente le rapport consolidé des plaintes traitées par les établissements de notre région au cours de la même période.

Finalement, la conclusion présentée à la fin du rapport s'inscrit dans la volonté de l'Agence d'utiliser l'information découlant du traitement des plaintes comme levier supplémentaire à l'amélioration des services de santé et des services sociaux dans la région.

# FAITS SAILLANTS

**En 2005-2006, l'Agence a reçu et traité**

- **8** plaintes déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux, dont **4** touchaient les services préhospitaliers d'urgence. En 2004-2005 l'Agence avait reçu **11** plaintes.
- Un nombre comparable de demandes d'information, de référence et d'assistance a été observé soit environ une centaine, ces dernières n'ont pas été comptabilisées aux fins de ce rapport.
- Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'accessibilité et la continuité des services médicaux **25 %** et les soins et services dispensés **25 %.**
- **5** objets de plaintes ont donné lieu à des mesures correctives.
- **12** demandes d'intervention en résidences privées pour personnes âgées ont été conclues en 2005-2006.
- Cette année, pour la première fois, le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes comprend une compilation des demandes d'intervention en résidences privées pour personnes âgées qui ont été adressées à l'Agence au cours de la dernière année.
- Il sera intéressant de suivre l'évolution de ces demandes d'intervention pour les prochaines années.

**En 2005-2006, les établissements ont reçu et traité**

- L'Agence a conclu **283** plaintes comparativement à **278** en 2004-2005. Nous observons une faible variation de **2 %**.
- 8 plaintes ont été transmises au deuxième palier soit le Protecteur des usagers et **3** plaintes des médecins examinateurs furent dirigées vers le comité de révision.
- En regard des plaintes adressées aux médecins examinateurs, la comparaison des 2 dernières années, basée sur les données disponibles, permet d'observer une augmentation de **32** « plaintes conclues » durant l'exercice par les établissements, soit **101** en 2005-2006 comparativement à **69** en 2004-2005.
- Nous remarquons une diminution marquée du nombre de plaintes reçues et traitées en CHSLD passant de **50** plaintes en 2004-2005 à **22** plaintes en 2005-2006, (diminution de **44 %**).

# *PARTIE I*

*Rapport 2005-2006*

*sur les plaintes traitées*

*par l'Agence*

## 1. MANDAT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Depuis le 1er avril 2002, la Loi sur les services de la santé et des services sociaux (2001, chapitre 43) prévoit seulement 2 paliers pour le traitement des plaintes, le premier est l'établissement concerné ou l'Agence de la santé et des services sociaux (selon le cas) et le deuxième et dernier palier est celui du Protecteur des usagers.

Peut directement formuler une plainte à l'Agence de la santé et des services sociaux :

1. *Toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence exploitée par une personne agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.*

2. *Toute personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région relativement aux services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir.*

3. *Toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité relevant de l'Agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires ou les résidences agréées aux fins de subventions visées à l'article 454.*

4. *Toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par l'Agence elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers.*

5. *Toute personne physique qui requiert ou utilise de services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I.... » (2001, chapitre 43; article 60).*

## 2. PRÉSENTATION

Ce premier chapitre traite des différentes activités effectuées par l'Agence en lien avec le traitement des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services.

Le premier volet regroupe les différentes activités reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes, incluant le traitement des demandes d'information, de référence et d'assistance.

Le second volet concerne les dossiers traités dans le cadre du protocole régional de traitement des plaintes en résidences privées.

## 3. DEMANDES D'INFORMATION / RÉFÉRENCE

Le nombre de personnes ayant appelé ou écrit à l'Agence pour des questions concernant l'organisation et l'accès aux services de santé et des services sociaux a légèrement diminué au cours de 2005-2006.

La réponses aux citoyens et aux usagers qui adressent directement à l'Agence de la santé et des services sociaux une demande d'information est assurée conjointement entre la commissaire régionale et le responsable des communications. Dans plusieurs des cas les demandeurs sont orientés immédiatement vers l'établissement concerné. D'autres demandes requièrent une analyse plus fouillée et nécessitent de l'information / référence, c'est-à-dire de l'assistance dans des démarches auprès d'un établissement ou d'un organisme. Les demandes les plus souvent formulées sont :

- L'accessibilité des médecins omnipraticiens et/ou spécialistes (manque de ressources et impossibilité d'obtenir un rendez-vous).
- Les modalités d'application de la circulaire ministérielle de déplacement des usagers (250 km).
- Les demandes de renseignements sur les mécanismes d'accès aux ressources d'hébergement.
- L'aide financière concernant certains programmes destinés aux personnes handicapées.

L'approche privilégiée par l'Agence pour toutes les demandes d'information / référence ou d'assistance en est une préventive, c'est-à-dire qu'elle favorise dès le départ, l'identification de pistes de solutions adaptées aux besoins exprimés. Ce qui a pour effet d'éviter dans plusieurs cas une démarche de traitement des plaintes.

L'utilisation éventuelle du logiciel SIGPAQS pour la prochaine année permettra de dresser un portrait plus complet de l'ensemble des demandes d'assistance, d'information et de référence pour la région du Saguenay – Lac-Saint-Jean.

## 4. DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'Agence considère comme des demandes d'assistance et d'accompagnement les situations qui nécessitent d'orienter les usagers qui désirent porter plainte ou encore de porter assistance à une personne qui éprouve des difficultés à obtenir une réponse à son besoin. Ce service, qui nécessite l'écoute et le soutien du service des plaintes, permet d'orienter l'usager vers l'instance appropriée, et de l'informer sur ses droits et les mécanismes de recours. Il permet également d'informer la population sur la procédure de traitement des plaintes ou encore sur la façon d'obtenir le service. Ces demandes constituent une part importante du travail du commissaire régional en cours d'année.

## 5. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES TRAITÉS PAR L'AGENCE

L'Agence de la santé et des services sociaux a traité **10** plaintes en 2005-2006. En 2004-2005, l'Agence avait traité **11** plaintes. Le présent rapport porte exclusivement sur les plaintes traitées en 2005-2006.

**4** des plaintes reçues **50 %** touchaient les services préhospitaliers d'urgence soit les services ambulanciers, **1** plainte concernait l'accessibilité aux services médicaux, **1** touchait les services en GMF. **1** autre l'aide financière pour les personnes handicapées et **1** les ressources intermédiaires et de type familial. **2** plaintes ont été traitées en deuxième instance par le Protecteur des usagers après leur analyse par l'Agence en première instance l'une portait sur l'accessibilité à un programme d'aide financière et la seconde sur le délai de réponse aux services ambulanciers. Des **10** plaintes traitées, **7** ont fait l'objet de mesures correctives et de recommandations.

**TABLEAU 1**

**BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006**

| Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2005 | Plaintes reçues durant l'exercice 2005-2006 | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice 2005-2006 | Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2006 | Recours au Protecteur des usagers |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 8 | 10 | 8 | 2 | 2 |

## 6. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Ainsi que l'illustrent les tableaux 2 et 3, **75 %** des plaintes déposées au cours de l'exercice 2005-2006 ont été formulées par l'usager lui-même, alors que dans **25 %** des cas, les personnes étaient accompagnées par un représentant désigné, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay–Lac-Saint-Jean (CAAP). **37 %** des plaintes ont été déposées par écrit et **63 %** verbalement.

**TABLEAU 2**

**AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT**

| AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT | PLAINTE | |
|---|---|---|
| | Nb | % |
| **Personne pour elle-même** | | |
| . usager | 6 | 75 % |
| **Tiers** | | |
| . représentant | 2 | 25 % |
| . assistant | | |
| . autres tiers | | |
| **TOTAL** | **8** | **100 %** |

TABLEAU 3

**MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES**

| MODE DE DÉPÔT | Nb | % |
|---|---|---|
| Verbalement | 5 | 63 % |
| Par écrit | 3 | 37 % |
| **TOTAL** | **8** | **100 %** |

**TABLEAU 4**

**DÉLAI DE TRAITEMENT SELON LA PROCÉDURE GÉNÉRALE**

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans **62 %** des cas comparativement à **100 %** l'an dernier. Le traitement supérieur à 45 jours s'explique généralement par un dossier en traitement avec des partenaires externes (ex. : firmes ambulancières, avocat représentant le plaignant, etc.).

| DÉLAI DE TRAITEMENT | Nombre de plaintes | % |
|---|---|---|
| Un jour | | |
| De 2 à 7 jours | 1 | 12 % |
| De 8 à 30 jours | 1 | 12 % |
| De 31 à 45 jours | 3 | 38 % |
| De 46 à 60 jours | | |
| De 61 à 90 jours | 1 | 12 % |
| 91 jours et plus | 2 | 26 % |
| **TOTAL** | **8** | **100 %** |

## 7. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT ET LES MESURES CORRECTIVES ASSOCIÉES

En 2005-2006, les dossiers de plaintes conclues par l'Agence de la santé comportaient **5** objets de plaintes, répartit ainsi : **25 %** pour l'accessibilité et **25 %** pour les soins et services dispensés et **25 %** pour autres objets (ex. : ressources intermédiaires). **3** mesures correctives ont été appliquées et **2** mesures recommandées.

**TABLEAU 5**

**OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT**

| Niveau de traitement / Catégories d'objets | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé/ interrompu | Traitement complété | | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives identifiées | Mesures correctives appliquées | Mesures correctives recommandées | Nb | % |
| Accessibilité et continuité | | | | 1 | | 1 | 2 | 25 % |
| Soins et services dispensés | | | | | 2 | | 2 | 25 % |
| Environnement et ressources matérielle | | | | | | 1 | 1 | 12,5 % |
| Aspect financier | | | | 1 | | | 1 | 12,5 % |
| Autres objets | | | | 1 | 1 | | 2 | 25 % |
| **Total** | **0** | **0** | **0** | **3** | **3** | **2** | **8** | **100 %** |

**TABLEAU 6**

**NATURE DES MESURES CORRECTIVES APPLIQUÉES OU RECOMMANDÉES**

| Objets / Mesures correctives | Accessibilité et continuité | Soins et services dispensés | Environ. et ressources matérielles | Aspect financier | Autres objets | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Nb | % |
| Relocalisation de l'usager | | | | | | | |
| Réduction du délai | | | | | | | |
| Ajustements techniques et matériels | | | | | | | |
| Amélioration des mesures de sécurité et de protection | | | | | | | |
| Ajustements financiers | | | | | | | |
| Ajustements administratifs | | | | | | | |
| Ajustement des activités professionnels | | 1 | | | 1 | 2 | 67 % |
| Information et sensibilisation des intervenants | | 1 | | | | 1 | 33 % |
| Autre | | | | | | | |
| **Total** | **0** | **2** | **0** | **0** | **1** | **3** | **100 %** |

## 8. DEMANDES D'INTERVENTION EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES

Au cours de l'exercice 2005-2006, le total des demandes d'intervention concernant les résidences privées pour personnes âgées est de 13.

Les demandes d'intervention reçues et traitées ont eu pour principal objet les relations entre les propriétaires et les résidents, la gestion des ressources financières des résidents, la nourriture, la sécurité, l'adaptation des accès et le confort des résidents (chauffage, salubrité et usage du tabac).

Chacune des demandes d'intervention a fait l'objet d'une analyse de la part de l'Agence, afin de décider de sa recevabilité. Le cas échéant, une communication a été établie avec le CSSS (mission CLSC) du territoire, afin de convenir d'une démarche dans le respect de la confidentialité. Des rencontres ont eu lieu avec les responsables de la résidence privée et un plan d'action conjoint a été élaboré pour apporter les correctifs souhaités. L'Agence en collaboration avec le CSSS effectue le suivi auprès de la ressource.

**TABLEAU 7**

**DEMANDES D'INTERVENTION REÇUES ET CONCLUES EN RÉSIDENCES PRIVÉES POUR PERSONNES ÂGÉES**

| Demandes d'intervention en traitement au début de l'exercice | Demandes d'intervention reçues pendant l'exercice | TOTAL | Demandes d'intervention conclues pendant l'exercice | Demandes d'intervention en traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 2 | 11 | 13 | 12 | 1 |

# *PARTIE II*

## *Bilan global des dossiers de plaintes traités*

*par les établissements de la région du Saguenay – Lac-Saint-jean*

## 9. BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES 2005-2006 EN ÉTABLISSEMENT

Le présent chapitre porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay – Lac-Saint-Jean.

L'article 76.10 de la Loi en matière de santé et de services sociaux stipule que tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'Agence de la santé et des services sociaux, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. Tous les CSSS et les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean se sont conformés à cette exigence légale au cours de la dernière année.

Les 8 **commissaires locaux** des établissements de la région ont traité **294** dossiers de plaintes entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006. Du nombre, **283** plaintes ont été conclues et **11** étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. **8** dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur des usagers, comme l'illustre le (tableau 8).

**TABLEAU 8**

**BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES COMMISSAIRES LOCAUX DES ÉTABLISSEMENTS 2005-2006 EN COMPARATIF AVEC 2004-2005**

| | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | | Plaintes reçues durant l'exercice | | TOTAL | | Plaintes conclues durant l'exercice | | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice | | Dossiers transmis au deuxième palier Protecteur des usagers |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mission** | **05-06** | **04-05** | **05-06** | **04-05** | **05-06** | **04-05** | **05-06** | **04-05** | **05-06** | **04-05** | |
| CRDI | **1** | 0 | **9** | 2 | **10** | 2 | **9** | 1 | **1** | 1 | 1 |
| CRDP | **0** | 1 | **2** | 6 | **2** | 7 | **2** | 7 | **0** | 0 | 0 |
| CRAT | **0** | 0 | **1** | 0 | **1** | 0 | **1** | 0 | **0** | 0 | 0 |
| CHSGS | **5** | 46 | **181** | 156 | **186** | 202 | **177** | 157 | **9** | 45 | 4 |
| CJ | **3** | 2 | **14** | 8 | **17** | 10 | **17** | 7 | **0** | 3 | 0 |
| CHSLD | **4** | 2 | **18** | 48 | **22** | 50 | **22** | 45 | **0** | 5 | 0 |
| CLSC | **3** | 6 | **53** | 58 | **56** | 64 | **55** | 61 | **1** | 3 | 3 |
| **TOTAL** | **16** | **57** | **278** | **278** | **294** | **335** | **283** | **278** | **11** | **57** | **8** |

La comparaison des 2 dernières années, basée sur les données disponibles, permet d'observer que le nombre de plaintes reçues en 2005-2006 est le même que celui de l'an dernier soit **278**.

Quant aux médecins examinateurs des établissements de la région, ils ont traité **113** dossiers de plaintes entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006. Du nombre, **101** plaintes ont été conclues, ce qui signifie que **12** étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice, **3** plaintes ont été transmises au comité de révision.

**TABLEAU 9**

**BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES MÉDECINS EXAMINATEURS DES ÉTABLISSEMENTS 2005-2006 EN COMPARATIF AVEC 2004-2005**

| | Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | | Plaintes reçues durant l'exercice | | TOTAL | | Plaintes conclues durant l'exercice | | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice | | Dossiers transmis au Comité de révision |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mission | 05-06 | 04-05 | 05-06 | 04-05 | 05-06 | 04-05 | 05-06 | 04-05 | 05-06 | 04-05 | |
| CRDI | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | 0 |
| CRDP | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | 0 |
| CRAT | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | 0 |
| CHSGS | **14** | 6 | **94** | 71 | **108** | 77 | **96** | 61 | **12** | 16 | 3 |
| CJ | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | 0 |
| CHSLD | **1** | 0 | **2** | 2 | **3** | 2 | **3** | 1 | **0** | 1 | 0 |
| CLSC | **0** | 0 | **2** | 7 | **2** | 7 | **2** | 7 | **0** | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **15** | **6** | **98** | **80** | **113** | **86** | **101** | **69** | **12** | **17** | **3** |

La comparaison des 2 dernières années, basée sur les données disponibles, permet d'observer une augmentation de **22,5 %** (**18 plaintes reçues**) durant l'exercice par les établissements de la région.

## 10. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCLUES

Pour les commissaires locaux, dans **54 %** des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même et **46 %** des personnes ont été représentées par des tiers (tableau 10). Pour les médecins examinateurs, dans **58 %** des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même, **42 %** des personnes ont été représentées par des tiers (tableau 11).

**TABLEAU 10**

**AUTEUR DE LA PLAINTE - COMMISSAIRES LOCAUX EN 2005-2006**

| Auteur de la plainte | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personne pour elle-même | | | | | | | | | |
| ● usager | | 1 | | 105 | 14 | 3 | 30 | 153 | 54 % |
| Tiers | | | | | | | | | |
| ● représentant | 9 | | 2 | 68 | 1 | 17 | 23 | 120 | 42 % |
| ● assistant | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 % |
| ● autres tiers | | | | 2 | | | | 2 | 1 % |
| **TOTAL** | **9** | **1** | **2** | **177** | **17** | **22** | **55** | **283** | **100 %** |

**TABLEAU 11**

**AUTEUR DE LA PLAINTE - MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2005-2006**

| Auteur de la plainte | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personne pour elle-même | | | | | | | | | |
| ● usager | | | | 58 | | | 1 | 59 | 58 % |
| Tiers | | | | | | | | | |
| ● représentant | | | | 33 | | 3 | 1 | 37 | 37 % |
| ● assistant | | | | 3 | | | | 3 | 3 % |
| ● autres tiers | | | | 2 | | | | 2 | 2 % |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **96** | **0** | **3** | **2** | **101** | **100 %** |

Le mode de dépôt des plaintes conclues par les commissaires locaux se répartit comme suit : **66 %** verbalement et **34 %** de façon manuscrite incluant les plaintes reçues par courriel (tableau 12). Pour les médecins examinateurs, (tableau 13) démontre autant de plaintes verbales, qu'écrites soient **50 %**.

**TABLEAU 12**

**MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES »**
**PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2005-2006**

| Mode de dépôt | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Verbalement | 2 | | 1 | 125 | 15 | 9 | 36 | 188 | 66 % |
| Par écrit | 7 | 1 | 1 | 52 | 2 | 13 | 19 | 95 | 34 % |
| **TOTAL** | **9** | **1** | **2** | **177** | **17** | **22** | **55** | **283** | **100 %** |

**TABLEAU 13**

**MODE DE DÉPÔT DES « PLAINTES CONCLUES »**
**PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2005-2006**

| Mode de dépôt | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Verbalement | | | | 47 | | 1 | 2 | 50 | 50 % |
| Par écrit | | | | 49 | | 2 | | 51 | 50 % |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **96** | **0** | **3** | **2** | **101** | **100 %** |

Au chapitre du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que dans le cas des commissaires régionaux, la majorité des plaintes soit **82 %** des plaintes ont été traitées dans un délai de 45 jours et **18 %** ont excédé 46 jours (tableau 14). Les médecins examinateurs ont traité les plaintes dans un délai inférieur à 45 jours dans une proportion de **62 %** alors que **38 %** des plaintes ont été conclues dans un délai de 46 jours et plus (tableau 15).

**TABLEAU 14**

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX EN 2005-2006**

| Délai de traitement | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Un jour | | | | 8 | 1 | | 3 | 12 | 4 % |
| De 2 à 7 jours | 1 | | | 24 | 3 | 4 | 9 | 41 | 15 % |
| De 8 à 30 jours | 2 | | 2 | 89 | 3 | 8 | 22 | 126 | 45 % |
| De 31 à 45 jours | 3 | 1 | | 23 | 6 | 5 | 13 | 51 | 18 % |
| De 46 à 60 jours | 2 | | | 13 | 3 | 2 | 1 | 21 | 7 % |
| De 61 à 90 jours | | | | 10 | | 2 | 5 | 17 | 6 % |
| 91 jours et plus | 1 | | | 10 | 1 | 1 | 2 | 15 | 5 % |
| **TOTAL** | **9** | **1** | **2** | **177** | **17** | **22** | **55** | **283** | **100 %** |

**TABLEAU 15**

**DÉLAI DE TRAITEMENT DES « PLAINTES CONCLUES » PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS EN 2005-2006**

| Délai de traitement | CRDI | CRAT | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Un jour | | | | 3 | | | | 3 | 3 % |
| De 2 à 7 jours | | | | 6 | | | | 6 | 6 % |
| De 8 à 30 jours | | | | 41 | | 1 | 1 | 43 | 42 % |
| De 31 à 45 jours | | | | 10 | | 1 | | 11 | 11 % |
| De 46 à 60 jours | | | | 9 | | | 1 | 10 | 10 % |
| De 61 à 90 jours | | | | 9 | | | | 9 | 9 % |
| 91 jours et plus | | | | 18 | | 1 | | 19 | 19 % |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **96** | **0** | **3** | **2** | **101** | **100 %** |

## 11. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Des dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2005-2006, on a dénombré **377** objets de plaintes (**350** en 2004-2005) et **120** objets de plaintes relevant des médecins examinateurs (**74** en 2004-2005).

Le tableau 16 démontre la distribution des objets dans les différentes catégories pour les commissaires locaux. À l'instar de l'an dernier, nous observons que le traitement a été complété pour la grande majorité des objets de plaintes soit **368** sur **377** objets, alors que seulement **9** objets ont été soit rejetés, abandonnés ou dont le traitement a été interrompu ou refusé. De plus, il faut noter que des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées pour **207** objets de plaintes.

**TABLEAU 16**

**LES OBJETS DE PLAINTES DU COMMISSAIRE LOCAL SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2005-2006**

| Niveau de traitement<br>Catégories d'objet | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé ou interrompu | Traitement complété | | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives identifiées | Mesures correctives appliquées | Mesures correctives recommandées | Nb | % |
| Accessibilité et continuité | 1 | | 1 | 45 | 23 | 4 | 74 | 20 % |
| Soins et services dispensés | 4 | 1 | | 44 | 53 | 8 | 110 | 29 % |
| Relations interpersonnelles | 1 | | 1 | 34 | 49 | 5 | 90 | 24 % |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 21 | 45 | 1 | 67 | 18 % |
| Aspect financier | | | | 12 | 10 | 2 | 24 | 6 % |
| Droits particuliers | | | | 3 | 6 | 1 | 10 | 3 % |
| Autres objets | | | | 2 | | | 2 | 1 % |
| **TOTAL** | **6** | **1** | **2** | **161** | **186** | **21** | **377** | **100 %** |

Pour les plaintes transmises aux médecins examinateurs, le tableau 17 permet d'observer que le traitement des objets de plaintes a été complété en quasi totalité, soit **113** traitements complétés sur **120; 7** objets de plaintes ont été : rejetés sur examen sommaire, abandonnés et dont le traitement a été interrompus ou refusés. **43** mesures correctives ont été appliquées ou recommandées (tableau 17).

**TABLEAU 17**

**LES OBJETS DE PLAINTES DU MÉDECIN EXAMINATEUR SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT EN 2005-2006**

| Niveau de traitement / Catégories d'objet | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé ou interrompu | Traitement complété | | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives identifiées | Mesures correctives appliquées | Mesures correctives recommandées | Nb | % |
| Accessibilité et continuité | | | 1 | 11 | | | 12 | 10 % |
| Soins et services dispensés | 2 | 2 | 1 | 45 | 21 | 1 | 72 | 60 % |
| Relations interpersonnelles | | | | 12 | 18 | 3 | 33 | 28 % |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | | | | |
| Aspect financier | | | | | | | | |
| Droits particuliers | | 1 | | 2 | | | 3 | 2 % |
| Autres objets | | | | | | | | |
| **TOTAL** | **2** | **3** | **2** | **70** | **39** | **4** | **120** | **100 %** |

## 12. OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION

Les tableaux 18 et 19 permettent de tracer le portrait régional des catégories d'objets visés pour chacune des missions. Voici le portrait des plaintes traitées par les commissaires locaux et les médecins examinateurs :

**TABLEAU 18**

**COMMISSAIRES LOCAUX**
**OBJETS DES PLAINTES PAR MISSION 2005-2006**

| CATÉGORIES D'OBJETS | CRAT | CRDI | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Accessibilité et continuité | | 1 | 1 | 52 | 2 | | 18 | 74 | 20 % |
| Soins et services dispensés | 1 | 7 | 1 | 49 | 13 | 10 | 29 | 110 | 29 % |
| Relations interpersonnelles | | 1 | | 69 | 1 | 9 | 10 | 90 | 24 % |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 41 | | 22 | 4 | 67 | 17 % |
| Aspect financier | | | | 14 | 1 | 1 | 8 | 24 | 6 % |
| Droits particuliers | | | | 8 | | 1 | 1 | 10 | 3 % |
| Autres objets | | | | 2 | | | | 2 | 1 % |
| **TOTAL** | **1** | **9** | **2** | **235** | **17** | **43** | **70** | **377** | **100 %** |

**TABLEAU 19**

**MÉDECINS EXAMINATEURS**
**OBJETS DE PLAINTES PAR MISSION 2005-2006**

| CATÉGORIES D'OBJETS | CRAT | CRDI | CRDP | CHSGS | CJ | CHSLD | CLSC | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Accessibilité et continuité | | | | 11 | | | 1 | 12 | 10 % |
| Soins et services dispensés | | | | 69 | | 1 | 2 | 72 | 60 % |
| Relations interpersonnelles | | | | 29 | | 4 | | 33 | 28 % |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | | | | | |
| Aspect financier | | | | | | | | | |
| Droits particuliers | | | | 3 | | | | 3 | 2 % |
| Autres objets | | | | | | | | | |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **112** | **0** | **5** | **3** | **120** | **100 %** |

De façon plus spécifique, nous avons répertorié l'ensemble des objets de plaintes selon les missions des différents CSSS de la région et les principales mesures correctives qui ont été appliquées, (incluant les plaintes traitées par le médecin examinateur).

## CENTRES HOSPITALIERS DE SOINS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS (CHSGS)

- Les **CENTRES HOSPITALIERS DE SOINS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS (CHSGS)** représentent **62 %** de l'ensemble des objets de plaintes **58 %** en 2004-2005.

| **Principaux objets de plaintes :** | **Principales mesures correctives appliquées :** |
|---|---|
| - Soins et services dispensés (**49** plaintes).<br>- Relations interpersonnelles (**69** plaintes).<br>- Accessibilité et continuité (**52** plaintes).<br>- Environnement et les ressources matérielles (**41** plaintes).<br>- Aspect financier (**14** plaintes). | - Information aux intervenants (**63** plaintes).<br>- Ajustements techniques et matériels (**23** plaintes).<br>- Amélioration des communications (**10** plaintes).<br>- Encadrement des intervenants (**9** plaintes). |

## CENTRES LOCAUX DE SERVICES COMMUNAUTAIRES (CLSC)

- Les missions **CLSC** représentent **18,6 %** des objets de plaintes en 2005-2006 comparativement à **19 %** en 2004-2005.

| **Principaux objets de plaintes :** | **Principales mesures correctives appliquées :** |
|---|---|
| - Soins et services dispensés (**29** plaintes).<br>- Accessibilité et continuité (**18** plaintes).<br>- Relations interpersonnelles (**10** plaintes).<br>- Aspects financiers (**8** plaintes).<br>- Environnement et ressources matérielles (**4** plaintes).<br>- Droits particuliers (**1** plainte). | - Information aux intervenants (**2** plaintes).<br>- Changement d'intervenants (**4** plaintes).<br>- Ajustement des activités professionnelles (**1** plainte).<br>- Ajustements administratifs (**3** plaintes).<br>- Adaptation des services (**3** plaintes). |

## CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS LONGUE DURÉE (CHSLD)

- Les **CHSLD** ont **11,4 %** des objets de plaintes en 2005-2006, comparativement à l'an passé **17 %**, ce qui représente une diminution significative.

| **Principaux objets de plaintes :** | **Principales mesures correctives appliquées :** |
|---|---|
| - Relations interpersonnelles (**9** plaintes).<br>- Environnement et ressources matérielles (**18** plaintes).<br>- Soins et services dispensés (**10** plaintes). | - Adaptation du milieu de vie (**4** plaintes).<br>- Amélioration des mesures de sécurité et de protection (**4** plaintes).<br>- Adaptation des services (**2** plaintes).<br>- Ajustements techniques et matériels (**4** plaintes).<br>- Information aux intervenants (**4** plaintes).<br>- Mesures disciplinaires (**4** plaintes). |

## CENTRE JEUNESSE (CJ)

- Le **Centre Jeunesse** représente **4,5 %** de l'ensemble des objets de plaintes en 2005-2006 comparativement à **2 %** en 2004-2005.

| **Principaux objets de plaintes :** | **Principales mesures correctives appliquées :** |
|---|---|
| - Soins et services dispensés (**13** plaintes).<br>- Accessibilité et continuité (**2** plaintes).<br>- Relations interpersonnelles (**1** plainte). | - Ajustement des activités professionnelles (**2** plaintes).<br>- Amélioration des communications (**2** plaintes).<br>- Réduction du délai (**1** plainte).<br>- Encadrement des intervenants (**1** plainte). |

**CENTRES DE RÉADAPTATION (CRDP, CRDI ET LE CRAT)**

- Les 3 autres missions régionales des centres de réadaptation (**CRDP, CRDI** et le **CRAT**) représentent **3 %** de l'ensemble des objets de plaintes.

| **Principaux objets de plaintes :** | **Principales mesures correctives appliquées :** |
|---|---|
| ↳ Soins et services dispensés (**9** plaintes).<br>↳ Accessibilité et continuité (**2** plaintes).<br>↳ Relations interpersonnelles (**1** plainte). | ↳ Régulation des processus d'accès (**1** plainte).<br>↳ Encadrement des intervenants (**1** plainte).<br>↳ Mesures disciplinaires (**1** plainte).<br>↳ Révision des protocoles cliniques et administratifs (**1** plainte). |

## 13. ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES

L'évolution des objets de plaintes (commissaires locaux et médecins examinateurs) démontre une diminution approximative de **12 %** des objets de plaintes, depuis l'an dernier.

**TABLEAU 20**

**ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES DEPUIS 2003-2004**

| Catégories d'objets | Nombre en 2004-2005 | Nombre en 2005-2006 |
|---|---|---|
| Accessibilité et continuité | 73 | 74 |
| Soins et services dispensés | 138 | 110 |
| Relations interpersonnelles | 125 | 90 |
| Environnement et ressources matérielles | 48 | 67 |
| Aspect financier | 23 | 24 |
| Droits particuliers | 10 | 10 |
| Autres objets | 7 | 2 |
| **TOTAL** | **424** | **377** |

## CONCLUSION

Au Saguenay – Lac-Saint-Jean les plaintes concernant l'accessibilité médicale, la continuité et les soins et services constituent les principaux motifs de plaintes pour 2005-2006. Il nous faudra explorer davantage les différentes plaintes reçues en collaboration avec les commissaires locaux qui seront nommés prochainement par les différents conseils d'administration des établissements de la région, afin d'identifier des pistes de solutions qui permettront l'amélioration continue des services dispensés.

L'adoption de la Loi 142 apportera plusieurs modifications dans l'exercice du commissaire régional et des commissaires locaux pour la prochaine année. La loi prévoit notamment l'exercice de fonctions exclusives de la part des commissaires aux plaintes et la création de comités de vigilance au sein des différents conseils d'administration. L'Agence et les établissements devront ainsi prévoir le déploiement des dispositions prévues par la loi, afin de soutenir ces derniers et supporter plus particulièrement les nouveaux commissaires qui seront nommés.

De plus, le maintien de la qualité des services de notre réseau demeure un défi des plus actuels. Une réflexion régionale approfondie s'impose compte tenu des modifications suggérées par la loi et la pression exercée sur la demande de soins et services.

Par ailleurs, les différentes interventions effectuées au sein de l'Agence et des établissements de la santé et des services sociaux en regard des plaintes nous permettent de constater que plusieurs programmes d'aide et de services de même que le régime d'examen des plaintes sont encore méconnus. Dans ce contexte, la mise en œuvre de mécanismes d'information et de diffusion plus larges devront être envisagées afin d'en assurer l'accessibilité d'une part et de favoriser l'exercice de ce droit de recours de la part des utilisateurs des services de la région.

Nous devons poursuivre les efforts consentis à l'alignement des ressources sur les besoins de la population, d'en assurer l'intégration et continuer l'amélioration des pratiques. Tel est notre défi.

Johanne Bilodeau.

Johanne Bilodeau, inf. Bsc MAP
Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

***Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean***

Québec
Saguenay–
Lac-Saint-Jean

Siège social, Chicoutimi
930, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9
**Téléphone : (418) 545-4980**
Télécopieur : (418) 545-8791
Téléc. santé publique : (418) 549-9710

Roberval
412, rue Brassard
Roberval (Québec) G8H 3P7
**Téléphone : (418) 275-4980**
Télécopieur : (418) 275-6670